



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Data: 01/03/2022

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA

FEVEREIRO 2022



CREA-AM

Rev.: 00

## ESTRUTURA ATUAL

**OUVIDORA:** CARLA GORETH ABREU LIMA

**CONCEITO:** É o espaço que funciona como canal de diálogo com o profissional, uma porta aberta para a participação da classe junto ao conselho, através das reivindicações, as denúncias, as sugestões, as reclamações e também os elogios referentes aos serviços prestados oportunizando a melhoria dos mesmos.

**PROPÓSITO:** Oportunidade dos profissionais e usuários apresentarem manifestações de denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e consulta.

**FUNIONAMENTO:** A Ouvidoria recebe as manifestações e encaminha aos setores responsáveis, acompanha sua tramitação até sua resposta final e, posteriormente, encaminhadas ao requerente.

**LOCALIZAÇÃO:** A Ouvidoria está localizada na Rua Costa Azevedo, n. 174 – Centro, CEP: 69010-230, Térreo.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefone: 92 2125-7171 ou 92 2125-7121 ramal 7114.

E-mail: [ouvidoria@crea-am.org.br](mailto:ouvidoria@crea-am.org.br)

SITE: [www.crea-am.org.br](http://www.crea-am.org.br)

Whatsapp: [\(92\) 991964-5255](https://wa.me/929919645255)

Presencial: Rua Costa Azevedo, n. 174 – Centro, CEP: 69010-230, Térreo.

## MANIFESTAÇÕES PREVISTAS

**Denúncias:** Atos ou efeitos de acusações secretas, subscritas ou anônimas, falta ou crime de caráter ético, ilegal, sigiloso ou de risco coletivo;

**Reclamações:** Atos ou efeitos de reclamar, queixar, protestar ou reivindicar quanto à determinado procedimento ou direito não atendido;

**Sugestões:** Atos ou efeitos de estímulo, proposta de mudanças ou pareceres;

**Elogios:** Reconhecimento ou demonstração de satisfação;

**Solicitações:** Atos ou efeitos de solicitar providências e alterações, preparar antecipadamente determinada ações ou situações.

**Consulta ou Informação:** Atos ou efeitos de solicitar conhecimento, participação ou comunicação dos procedimentos e expedientes do CREA-AM.

## OBTENÇÃO DOS DADOS PARA ELABORAÇÃO DOS GRÁFICOS



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Data: 01/03/2022

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA

## FEVEREIRO 2022



CREA-AM

Rev.: 00

Os dados apresentados neste relatório são obtidos através da extração de informações do sistema SITAC, com a utilização dos seguintes filtros:

### PROTOCOLO

#### 1º Filtro

- Setor de Destino do Movimento (último passo)
- Regional: Sede do CREA-AM
- Data do movimento: De (Primeiro dia do mês) até (último dia do mês)
- Setores: Ouvidoria

#### 2º Filtro

- Setor de Destino do Movimento (qualquer passo)
- Regional: Sede do CREA-AM
- Data do movimento: De (Primeiro dia do mês) até (último dia do mês)
- Setores: Ouvidoria

#### 3º Filtro

- Data de cadastro: De (Primeiro dia do mês) até (último dia do mês)

Os dados da planilha de origem do sistema SITAC, passam por filtro através do Excel onde são excluídos protocolos com mesmos números gerando duplicidade, uma vez que o filtro do sistema quando apresenta os dados mostra todas os movimentos no setor.

Acrescidos dos dados provenientes dos e-mails enviados para [ouvidoria@crea-am.org.br](mailto:ouvidoria@crea-am.org.br)

### TIPOS DE ATENDIMENTOS:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES FEVEREIRO	
SOLICITAÇÃO	28
RECLAMAÇÃO	13
ELOGIO	01
DENÚNCIA	01
INFORMAÇÕES	09
OUTROS	0



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

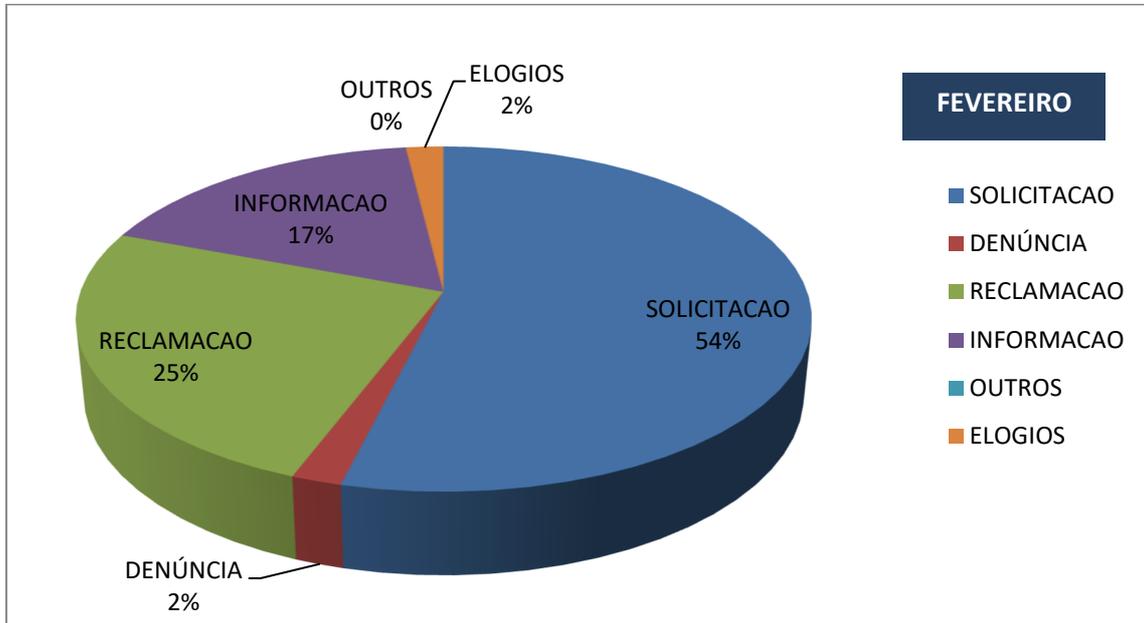
# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA



Data: 01/03/2022

FEVEREIRO 2022

Rev.: 00



Fonte: Própria (2022)

Outros: Referência entre protocolos ou e-mails entre setores (interno) que de alguma forma passaram pela ouvidoria, através do sistema SITAC ou e-mail.

A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas tem por diretriz um atendimento focado e voltado para o profissional, buscando entender e intermediar as problemáticas junto a este conselho. A ilustração gráfica demonstra a maior parte das demandas e/ou manifestações, é possível verificar a maior representatividade no mês de fevereiro, que foi referente as solicitações, com uma representação de 54% no gráfico, o profissional recorre a ouvidoria buscando um atendimento mais rápido e eficaz junto ao conselho, proporcionando ao profissional a orientação necessária para esclarecer suas dúvidas. A Ouvidoria busca estar cada vez mais próxima ao profissional, reafirmando seu papel como interlocutora entre o Conselho e o profissional, o estudante, o usuário, como canal de comunicação, colocando à disposição sua carta de serviços, bem como: Solicitação, prestação de informações, reclamações, denúncias, elogios e outros.

**TIPOS DE SERVIÇOS:**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA

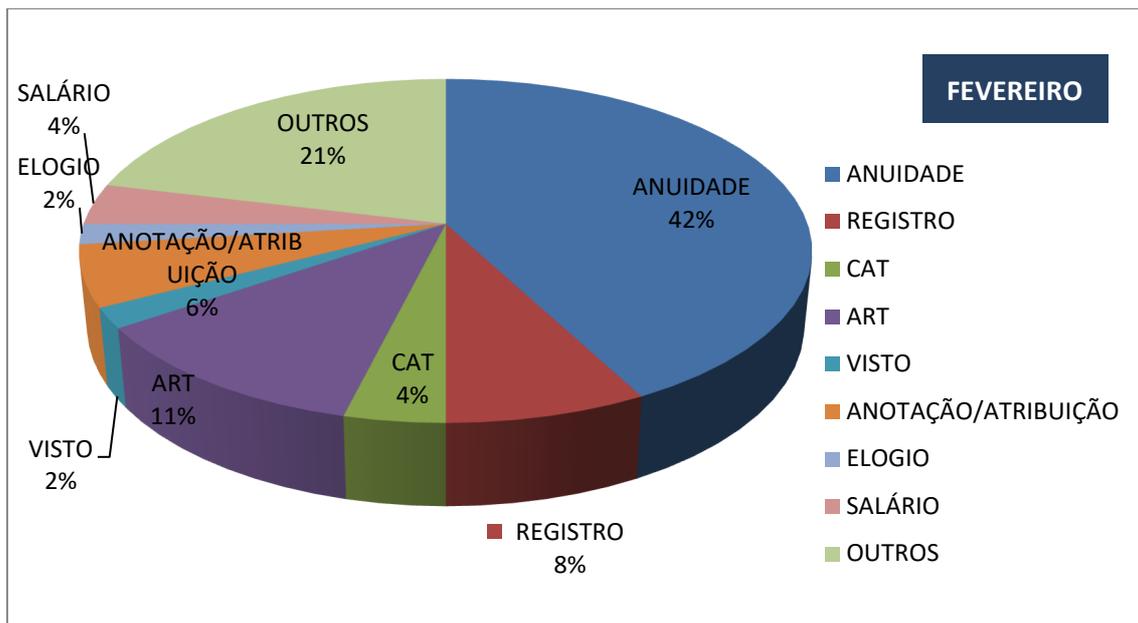


Data: 01/03/2022

FEVEREIRO 2022

Rev.: 00

TIPOS DE SOLICITACOES DE SERVICOS	
ANUIDADE	22
REGISTRO	4
CAT	2
ART	6
VISTO	1
ANOTAÇÃO/ ATRIBUIÇÃO	3
ELOGIO	1
SALÁRIO	2
OUTROS	11



Fonte: Própria (2022)

A procura demonstrada através do gráfico acima, mostram que o serviço relativo a anuidade representou neste mês de Fevereiro cerca de 42% do atendimento realizado no mês de Fevereiro e enfatiza a procura que o profissional busca resolver suas demandas relativas ao setor. Desse modo, eles buscam a Ouvidoria como um canal facilitador dos processos, oferecendo ao profissional e usuários desse Conselho um atendimento mais dinâmico e com prazo de respostas mais rápidos.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA



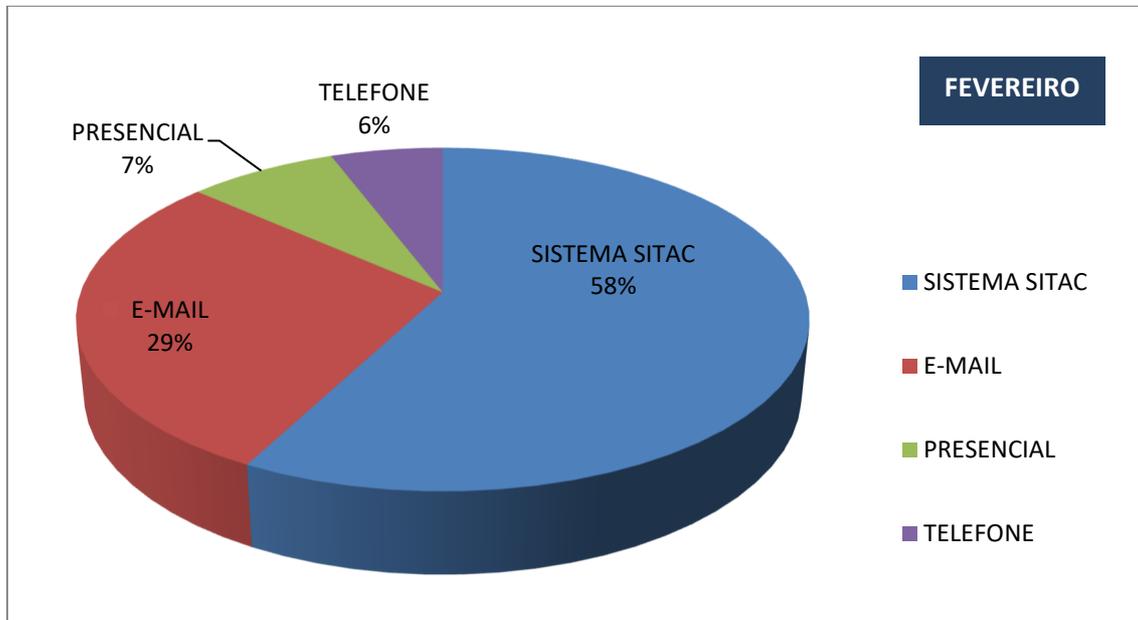
Data: 01/03/2022

FEVEREIRO 2022

Rev.: 00

## FORMAS DE ATENDIMENTO:

Forma de Atendimento	Quantidade
SISTEMA SITAC	30
E-MAIL	15
PRESENCIAL	4
TELEFONE	3



Fonte: Própria (2022)

O principal meio de atendimento desta Ouvidoria ainda é o sistema disponibilizado através do SITE deste Conselho, denominado SITAC, sendo responsável por 58% das manifestações recebidas no período de fevereiro. É de salientar, que esta Ouvidoria já oferta aos profissionais outro tipo de atendimento interativo, como o whatsapp, formando um perfil dinâmico, moderno e voltado para as novas tecnologias, como forma de aproximar o profissional deste Conselho.

## PRAZO DE ATENDIMENTO:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA

FEVEREIRO 2022



CREA-AM

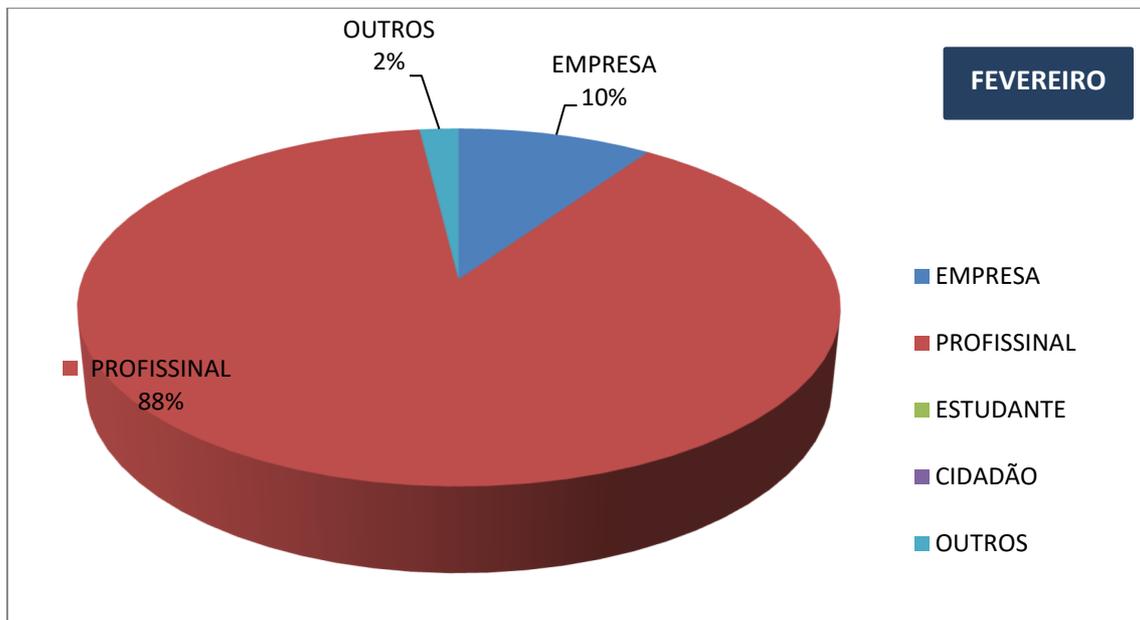
Data: 01/03/2022

Rev.: 00

A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas, tem como características atender o profissional de forma mais humana, buscando as soluções das problemáticas apresentadas de maneiras mais simples e rápida, quebrando toda a burocracia e intermediando junto a cada setor competente todas as demandas recebidas. O gráfico ilustrado acima demonstra toda a preocupação que esta Ouvidoria tem em agilizar o prazo de resposta e ofertar ao profissional deste conselho um tempo menor de solução no seu processo.

## PERFIL DO SOLICITANTE:

PERFIL DO ATENDIMENTO	
EMPRESA	05
PROFISSIONAL	46
ESTUDANTE	
CIDADÃO	-
OUTROS	01



Fonte: Própria (2022)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA

**FEVEREIRO 2022**



**CREA-AM**

Data: 01/03/2022

Rev.: 00

Outros: É conceito adotado neste gráfico para definir o perfil que não foi possível identificar ou que o interessado não se identificou na demanda, Conselhos de outros estados ou setores internos.

A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas tem por características atender o profissional e empresas da categoria. O gráfico acima ilustra essas características dando ênfase para esses dois perfis. Com o advento da tecnologia, a Ouvidoria busca atingir a todos os interessados que possam requerer qualquer tipo de informação junto ao Conselho, buscando assim criar um Conselho voltado para toda a sociedade.

